



Charte Usagers

du Service public de l'eau potable

L'eau est l'une des compétences de La Cub. Celle-ci a délégué le service public de l'eau potable à Lyonnaise des Eaux.

Dans ce cadre, Lyonnaise des Eaux s'engage à livrer une eau de qualité, donner aux usagers les moyens de maîtriser leurs consommations.

Cette ambition se traduit au travers des engagements présentés dans cette charte.

CE SYMBOLE VA GUIDER VOTRE LECTURE

.....



L'astérisque associé aux engagements signifie que le signalement par l'abonné du non-respect des délais indiqués, lui donne droit sur sa prochaine facture à l'équivalent en euros de :
10 000 litres d'eau, soit 10 m³
(part « délégataire de l'eau » / tranche médiane tarifaire)
pour un engagement « Eau ».

Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.

.....

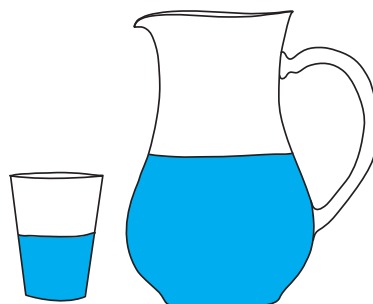
A noter :

- La charte usagers du service public de l'eau potable ne se substitue pas aux autres documents contractuels tel que le Règlement du service qui régit les relations entre l'abonné et le service public de l'eau potable de La Communauté urbaine de Bordeaux.
- Les délais mentionnés s'entendent en jours ouvrés (du lundi au vendredi).

L'eau est fragile

La protection de la ressource en eau est notre priorité. Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour garantir la qualité de l'eau délivrée et vous aider à éviter le gaspillage.

Je m'interroge sur la qualité de l'eau du robinet



Un besoin d'information sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, chlore...)?

Contactez le Service Clientèle au  **N°Cristal 0977 40 10 13** et, si vous le souhaitez, nous vous confirmons l'information par courrier ou par courriel **dans les 48h***.

Aidez-moi à ne pas gaspiller !

En cas de détection d'une surconsommation inhabituelle (au minimum 2 fois supérieure à votre consommation moyenne) lors du relevé de votre compteur d'eau, nous vous la signalons **dès constatation**, par courrier et nous vous conseillons pour réaliser un diagnostic de fuite.

En cas de difficultés de paiement

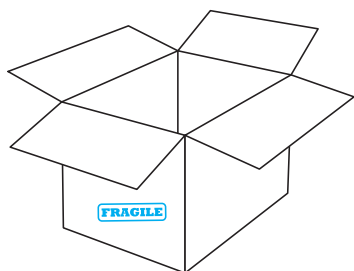
Si vous avez des difficultés pour payer votre facture, des solutions existent. Un Correspondant Solidarité Eau vous conseille et vous accompagne dans vos démarches pour trouver les solutions les plus adaptées à votre situation.

Un service + pour tous



Vous pouvez sur simple demande bénéficier de la mensualisation sur 12 mois pour échelonner le paiement de vos factures d'eau annuelles.

L'eau est à tous

Parce que l'eau est essentielle à la vie et aux activités humaines, nous nous engageons pour garantir votre accès à l'eau dans les meilleures conditions. Parce que l'eau doit être à tous, nous agissons pour vous faciliter l'accès à un service de qualité. Nous sommes à votre écoute au quotidien. Nous innovons pour vous proposer des solutions adaptées.



Vous emménagez

Si vous disposez déjà d'eau à votre domicile, un appel téléphonique au  N°Cristal  0977 40 10 13 suffit pour souscrire immédiatement votre abonnement au service de l'eau. Dans le cas contraire, en appelant du lundi au vendredi, nous intervenons sur place **dans les 24h*** pour rétablir l'eau.

Vous construisez votre maison

Nous nous engageons à vous conseiller et à communiquer le devis du branchement **sous 20 jours*** à compter de votre demande, ou du rendez-vous sur place.

Nous demandons les autorisations administratives **sous 5 jours*** dès réception de votre acompte. Nous réalisons les travaux de branchement dans un délai de **20 jours*** au plus, après la date de réception des autorisations administratives.

Intervention à domicile

Votre demande nécessite une intervention à votre domicile.

Nous vous proposons un rendez-vous **sous 10 jours*** avec une plage de rendez-vous de **deux heures maximum***.

Un service en ligne

Un outil gratuit de simulation des consommations via le portail leaudelacub.fr

Nous répondons à vos demandes

Nous répondons à vos demandes par téléphone **du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**. Si vous préférez nous écrire, par courrier ou par mail, nous vous répondons en **8 jours***.

Un **accueil clientèle** est à votre disposition au **91 rue Paulin à Bordeaux**, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 (16h30 le vendredi).


Grâce à l'Agence en Ligne, **vos démarches sont facilitées** et sécurisées 24h/24, 7j/7 : modification de données personnelles, simulateur de consommation, paiement par carte bleue, mensualisation, dépôt d'index du compteur d'eau, souscription gratuite à la e-facture. Vous pouvez aussi nous envoyer un courriel grâce à votre Espace Client sur l'Agence en Ligne.

Nous mettons tout en œuvre pour que votre demande soit **satisfaite** dès votre **premier contact** avec nous. Cependant, certaines demandes nécessitent une intervention terrain ou l'action d'un autre service. Dans ce cas, nous vous informons du délai de résolution (qui ne peut excéder **30 jours***, hormis pour les demandes soumises à accord de la Collectivité) lors de votre appel ou en réponse à votre courrier ou courriel.



Coupure d'eau programmée

Lorsqu'une coupure d'eau est programmée (pour travaux d'entretien par exemple), nous vous informons **au plus tard 48h* avant** le début de l'interruption.

Vous pouvez obtenir tout renseignement également sur simple appel téléphonique au  **N°Cristal 0977 40 10 13**.

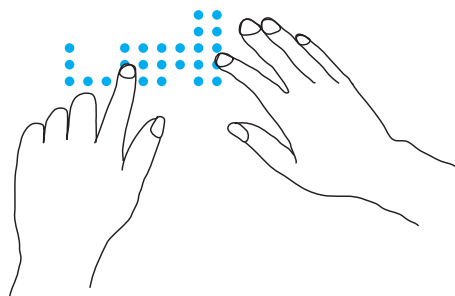
Voir & Entendre

Voir : **l'Eau en braille**.

Les informations sur l'eau sont accessibles aux personnes aveugles et malvoyantes grâce au service gratuit de transcription en braille des factures d'eau.

Entendre : **ACCEO**


Grâce au service ACCEO, les personnes malentendantes ou déficientes auditives sont mises en relation avec le Service Clientèle. Elles bénéficient ainsi d'un égal accès à l'information et aux services.

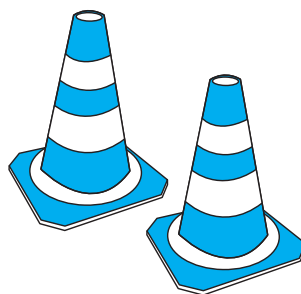


L'eau est l'affaire de tous

L'eau doit désormais mobiliser tous les acteurs : citoyens, élus, opérateurs. Nous agissons pour un dialogue sur l'eau, ouvert et porteur de solutions.

Une urgence sur le réseau

Nos équipes techniques interviennent **24h sur 24 et 7 jours sur 7** sur simple appel téléphonique au  **N°Cristal 0977 40 10 14** en cas d'urgence avérée, liée à un dysfonctionnement sur le réseau public d'eau. Elles sécurisent ainsi la continuité du service.



Un problème de qualité ?

Une suspicion sur la qualité (couleur ou odeur) de votre eau alors que nous n'avons pas encore identifié de dysfonctionnement ?

Un diagnostic est organisé à votre domicile **dans les 24h*** et les résultats vous sont communiqués dès que nous en avons connaissance.

Aller plus loin pour vous satisfaire

Après avoir contacté le Service Clientèle, si vous jugez que votre demande ou réclamation n'a pas abouti, vous pouvez solliciter un recours supplémentaire, en contactant notre service de Satisfaction Client par courriel à l'adresse suivante : **reclamation.directiongenerale@lyonnaise-des-eaux.fr**

ou par courrier à l'adresse suivante :

**Lyonnaise des Eaux - Monsieur le Directeur Général - Tour CB 21
16, place de l'Iris - 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX**

Si, après cette sollicitation, vous estimez que le litige subsiste, vous pouvez faire appel à la Médiation de l'Eau (www.mediation-eau.fr). Cet organisme indépendant et impartial a pour vocation de favoriser le traitement amiable des litiges survenus dans le cadre de l'exécution du service public de **l'eau ou de l'assainissement**.

Site internet : leaudelacub.fr

**Communauté urbaine
de Bordeaux**
Esplanade Charles-de-Gaulle
33 076 Bordeaux cedex
tél. : 05 56 99 84 84

Pour toute correspondance, écrire à :

Lyonnaise des Eaux
TSA 70001
54528 LAXOU Cedex

Accueil clientèle

91 rue Paulin
33000 Bordeaux

 **N°Cristal 0977 40 10 13**

Urgence 24h/24, 7j/7

 **N°Cristal 0977 40 10 14**

L'eau de La Cub est une marque de La Cub. Elle concerne les services publics de l'eau et de l'assainissement. Lyonnaise des Eaux et la SGAC, qui portent la marque L'eau de La Cub, sont les opérateurs des services publics d'eau potable et d'assainissement collectif.